

College van Burgemeester en Wethouders

Bezoekadres
Markt 33

Leden van de gemeenteraad van Kerkrade

Telefoonnummer
+14 045
Telefax
0455676395
Zaaknummer

Uw brief van

Uw kenmerk

Ons kenmerk
24u0003145

Datum
5 maart 2024



Onderwerp
Amendement SP inzake
klachtenbehandeling

Bijlage(n)
0

Geachte leden van de raad,

Het college heeft kennisgenomen van het amendement van de SP inzake klachtenbehandeling gemeente Kerkrade en wenst hier als volgt op te reageren.

Het college past de werkwijze aan door de coördinatie van de klachten bij een persoon te beleggen. Er is in de huidige aanpak ook sprake van coördinatie, maar door het bij een persoon expliciet te beleggen ontstaat een duidelijke centrale sturing op bijvoorbeeld tijdige afhandeling en op het mogelijk herkennen van patronen in de klachten. Vanuit die rol wordt jaarlijks een verslag gemaakt ten behoeve van de evaluatie zoals door de onderzoekers aanbevolen. Zoals reeds afgesproken zal in de P&C cyclus jaarlijks melding worden gedaan van de klachtbehandeling en kan de raad daar kennis van nemen. De invulling en organisatie van de klachtbehandeling valt onder de operationele verantwoordelijkheid van het College. Hoe we de aangepaste werkwijze operationeel invullen bekijken we op korte termijn.

Als dit ook de strekking van het amendement van de SP is, dan is met onze toezegging de strekking van het amendement al in uitvoering.

Voor de duidelijkheid geven wij expliciet aan dat het college er geen voorstander van is om de klachtenbehandeling gemeentebreed bij 1 persoon te beleggen. Wij zijn van mening dat dit het informeel en snel oplossen van klachten bemoeilijkt. Op dit momenten gaan klachten rechtstreeks naar de diverse afdelingshoofden, zij handelen snel in het belang van de klager zonder dat er een tussenschakel is. Zij hebben ook de kennis en mogelijkheden om direct een klacht op te lossen. Zoals door de onderzoeker tijdens de commissievergadering aangegeven

Postbus 600 6460 AP Kerkrade
Telefoon 14 045
Telefax 0455676395
Email gemeentehuis@kerkrade.nl
IBAN NL49 BNGH 0285 0044 84
BIC BNGHNL2G

is een aparte, centrale behandelaar van de klachten gelet op de omvang van onze gemeente niet voor de hand liggend.

Als dat laatste wel beoogd wordt met het amendement ontraden we het amendement.

Het College,

De secretaris,

dr. T.P. Dassen Housen

R.M.J.S. Stijns